
クラウドPBX IVR（自動音声応答）設定マニュアル

Ver2.0.2 2017/07/18 更新
Ver2.0.1 2015/02/09 更新
Ver2.0.0 2015/01/09 更新
Ver1.0.0 2011/07/29 作成

目次

設定画面(ユーザー情報設定)

本説明書は、弊社サービスのオプション機能である、「IVR(自動音声応答)操作」についてのご説明になります。設定例では、自社にて音声案内を行う場合、在宅コールセンターを行う場合の二つの例をご案内しております。

目次

1. はじめに	P.2
2. 各種設定	P.3
基本設定	P.3
動作設定	P.4 - 6
ルーティング	P.7 - 8
音声ファイル管理	P.9 - 10
スケジュール設定	P.11
指定日登録	P.12
3. 設定例	P.13
自社での音声案内利用	P.13 - 18
在宅コールセンター	P.19 - 22

1. はじめに

◆ IVRとは

自動音声応答のことです。

オプションのひとつであり、内線端末などの通話可能なユニークと組みあわせてご利用が可能です。

◆ IVRでできること

- ・ ルーティング(「営業部にご用の方は、3番を押してください」など、プッシュボタンによって呼出先が変わる)
- ・ 19時になったら、営業時間外アナウンスを流す。
- ・ 自由に録音したアナウンスを流す。ご利用中の内線電話機より、録音も可能。
- ・ 指定した外線番号へ転送が可能。
- ・ 指定した内線番号を呼び出す。
- ・ アナウンスの後、通話内容を録音する。
- ・ スケジュールによって、流すアナウンスを変える
- ・ 指定日をスケジュールに登録ができる(創立記念日等々)

2. 各種設定 ～基本設定

The screenshot shows the '基本設定' (Basic Settings) page for an IVR. The page is divided into several sections: 'ユニーク' (Unique), '電話番号' (Phone Numbers), 'オプション' (Options), and 'IVR'. The 'ユニーク' section is currently active and contains the following fields:

- ① ユニーク: A dropdown menu with the value '[000]' selected.
- ② 名称: A text input field.
- ③ 所属: A text input field.
- ④ 内線: A text input field.
- ⑤ 着信電話番号: A dropdown menu with the value '--' selected.
- ⑥ 発信電話番号: A dropdown menu with the value '[' selected.

Below these fields, there is a section for 'alert_infoヘッダー設定' (alert_info header settings) with radio buttons for '無効' (Inactive) and '有効' (Active). At the bottom of the page, there are two buttons: '変更を保存する' (Save Changes) and 'キャンセル' (Cancel).

① ユニーク	設定を行うIVRのユニークを選択します。
② 名称	IVRの名称を入力できます。
③ 所属	所属の名称を入力できます。
④ 内線	着信する内線番号を設定します。
⑤ 着信電話番号	着信する電話番号を設定します。
⑥ 発信電話番号	外線に転送する際に使用する、発信者番号を設定します。

2. 各種設定 ～動作設定

🏠 サークル管理ページ
各種設定
導入
通話履歴
要請
サークル情報
🗣️ 言語を選択 ▼

ユニーク
動作設定

基本設定
動作設定
音声ファイル管理
スケジュール設定
指定日登録

ユニーク [0000] ▼

設定0
設定1
設定2
設定3
設定4
設定5

① 備考

② 音声ファイル 音声なし ▼

③ ルーティング

 ルーティングを使用する

 ルーティングを使用しない

④ 着信チャンネル制限

 着信チャンネル制限を使用する

 着信チャンネル制限を使用しない

⑤ 着信チャンネル数 [001] ▼ チャンネル

⑥ 応答時間制限

 応答時間制限を使用する

 応答時間制限を使用しない

⑦ 応答時間 [05] ▼ 秒

⑧ あふれ処理

 話中音再生

 音声再生

 留守電

 転送

 繰り返し呼出

⑨ 音声ファイル (あふれ処理) 音声なし ▼ ※"音声再生" "留守電" "転送" 選択時

⑩ 留守電ユニーク (あふれ処理) -- ▼ ※"留守電" 選択時

⑪ 転送番号 (あふれ処理) ※"転送" 選択時

⑫ 転送時間切れ [010] ▼

⑬ 繰り返し呼出回数 [020] ▼

⑭ 分岐番号	動作 ?	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考 ?
—	内線呼出 ▼	音声なし ▼	-- ▼		

📌 変更を保存する
🚫 キャンセル

- ①備考
- ②音声ファイル
- ③ルーティング
- ④着信チャンネル制限
- ⑤着信チャンネル数
- ⑥応答時間制限
- ⑦応答時間

- ⑧「あふれ処理」
- ⑨音声ファイル(あふれ処理)
- ⑩留守電ユニーク(あふれ処理)
- ⑪転送番号(あふれ処理)
- ⑫転送時間切れ
- ⑬繰り返し呼出
- ⑭ルーティング詳細設定

2. 各種設定 ～動作設定

①備考

管理しやすいように設定名称を記載して下さい。
(営業日用／土日祝用／サポート関連など)

②音声ファイル

着信時に最初に流れる音声ファイルを設定が出来ます。

③ルーティング

ルーティング(分岐)を使用するかの設定が出来ます。

④着信チャネル制限

着信させるチャネル制限を使用するかの設定が出来ます。

⑤着信チャネル数

チャネル制限を使用する場合の、チャネル数を指定が出来ます。
(サークル内最大チャネル数の「-1」まで設定可能)

⑥応答時間制限

チェックを入れると、応答時間に応じてあふれ処理に移行します。

⑦ 応答時間

5～30秒の値を設定できます。

ルーティングの『動作』に、「内線呼出」もしくは「転送」を設定した場合に必要となります。
一定時間呼出→オペレーター等が塞がっていて応答されない場合、切断されます。

2. 各種設定 ～動作設定

⑧「あふれ処理」

着信チャネル数を制限した場合、超過分の着信には『あふれ処理』が適用されます。また、「ルーティング」(p.7-8)の『動作』にて「内線呼出」「転送」を選択し、応答時間を経過した場合にも、『あふれ処理』を実行します。

ルーティングの『動作』に、「内線呼出」もしくは「転送」を設定した場合に必要となります。

設定された応答時間での呼出が実行されます。応答時間を超過しても出ない場合、「あふれ処理」を実行します。

各あふれ処理の内容	設定方法
① 話中音再生 「プー、プー」という話中音を再生後に通話を終了します。	「話中音再生」にチェック
② 音声応答 『音声ファイル(あふれ処理)』に設定された音声を再生後に通話を終了します。	「音声再生」にチェック ↓ 「音声ファイル(あふれ処理)」選択 (音声ファイルの設定はp.10参照)
③ 留守電 『音声ファイル(あふれ処理)』に設定された音声を再生後、「留守電録音ユニーク(あふれ処理)」に設定されたユニークに留守電を録音します	「留守電」にチェック ↓ 「音声ファイル(あふれ処理)」選択 (音声ファイルの設定はp.10参照) ↓ 留守電録音ユニーク(あふれ処理)を選択 選択されたユニークへ留守電の録音を開始します
④ 転送 『音声ファイル(あふれ処理)』に設定された音声を再生後、「転送番号(あふれ処理)」に設定された電話番号に転送します。	「転送」にチェック ↓ 「音声ファイル(あふれ処理)」選択 (音声ファイルの設定はp.23参照)
⑤ 繰り返し呼出 『音声ファイル(あふれ処理)』に設定された音声を再生、呼出、あふれ処理を繰り返し実行します。音声の再生終了を待ってから呼出を行います。	「繰り返し呼出」にチェック

⑧音声ファイル(あふれ処理)

「音声再生」「留守電」「転送」選択時にあふれ処理が開始される際の音声を設定できます。

⑨留守電ユニーク(あふれ処理)

「留守電」選択時に留守電を録音するユニークを設定できます。

⑩転送番号(あふれ処理)

転送を選択した際に、転送される先の電話番号を設定できます。

⑪転送時間切れ

転送先を呼び出す時間を設定できます。

⑫繰り返し呼出

呼び出し回数を設定できます。(1～300まで)

2. 各種設定 ～ルーティング

⑭ ルーティングの『動作』

分岐番号	動作 ?	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考 ?	
①	② 未使用 ▼	③ 音声なし ▼	④	⑤	⑥	

① 分岐番号	9つのパターンまでプッシュボタンによる分岐が可能です。
② 動作	着信後の動作を選択します。
③ 音声ファイル	着信後すぐに再生される音声ファイルを選択します。
④ ユニーク	『動作』にて「留守電」を選択した場合のみ設定。選択したユニークへ留守電の録音を行います。
⑤ 転送番号	『動作』にて「転送」を選択した場合のみ設定。転送先の電話番号を設定します。
⑥ 備考	20文字以内でコメントを入力できます。

2. 各種設定 ～ルーティング

分岐番号	動作 ?	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考 ?
1	未使用 ①	音声なし	--		
2	他IVR呼出 ②	音声なし	IVR[000025176		
3	内線呼出 ③	音声なし	--		Open+
4	転送 ④	音声なし	--	09012340123	
5	留守電 ⑤	音声なし	内線端末[00002		
6	内線番号入力 ⑥	音声なし	--		
7	音声再生のみ ⑦	音声なし	--		
8	音声録音 ⑧	音声なし	--		
9	未使用	音声なし	--		

動作	動作内容	設定方法
① 未使用	『ルーティングを使用する』に設定している場合、番号が押された後、着信時の音声ファイル再生に戻ります。	動作「未使用」を選択
② 他IVR呼出	『音声ファイル』を再生後、『他IVRユニーク』に引き渡します。	動作「他IVR呼出」→音声ファイルの選択→呼び出しをする他IVRユニークを選択
③ 内線呼出	『音声ファイル』を再生後、『呼出先』でチェックされているユニークを呼び出しを行います。 あふれ処理(p.6)が使用出来ます。	動作「内線呼出」→『呼出先+』から、呼び出すユニークを選択(ページ下部)
④ 転送	『音声ファイル』を再生後、『転送番号』に転送されます。あふれ処理(p.6)が使用出来ます。	動作「転送」を選択→音声ファイルの選択→『転送番号』の設定
⑤ 留守電	『音声ファイル』を再生後、『留守電録音ユニーク』に留守電の録音を行います。	動作「留守電」→音声ファイルの選択→『他IVRユニーク/留守電録音ユニーク転』から、留守電録音を行うユニークを選択
⑥ 内線番号入力	『音声ファイル』再生後、内線番号の入力を受付・呼出を行います。	動作「内線番号入力」→音声ファイルの選択
⑦ 音声再生のみ	『音声ファイル』再生後、通話を終了します。	動作「音声再生のみ」を選択→音声ファイルの選択
⑧ 音声録音	【音声ファイル管理】のアップロード用に録音を行います。常に上書き録音になります。	p.9参照

③内線呼出 呼び出したいユニークにチェックを入れます。(複数可)

3	内線呼出	音声なし	--			Close-	
呼出	ユニーク	内線	名称	呼出	ユニーク	内線	名称
<input checked="" type="checkbox"/>	0000242162	502	■ 入電02 東京営業1部	<input checked="" type="checkbox"/>		591	■ 入電03 福岡支社
<input checked="" type="checkbox"/>	0000242164	601	■ シンガポール支社	<input checked="" type="checkbox"/>		800	■ 3者通話

2. 各種設定 ～音声ファイル管理

音声ファイルの作成(音声録音)

音声ファイルとは

最初に、音声ファイルを作成しておきます。

留守番電話のアナウンス、プッシュボタンによるルーティングのアナウンス、業務時間内・業務時間外でそれぞれ異なるアナウンスを流す、など用途に合わせて作成します。

<音声ファイルの設定>

～作成手順～

α. 録音環境がない場合でも、弊社サービスを使用して録音することが可能です。

1. 「動作設定」より、以下のように設定して下さい。

画面最下部にある「分岐番号」にて、「動作: 音声録音」を選択します。

分岐番号	動作 ?	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考 ?
1	未使用 ▼	音声なし ▼	-- ▼		
2	音声録音 ▼	音声なし ▼	-- ▼		

2. ご利用中の電話機より、アナウンス内容を吹き込むことで録音できます。

「基本設定」で設定した「内線」(例:200)にかけます。

3. 作成された音声ファイルは、音声ファイル管理内「No.0」に出来上がり、録音ごとに常に上書き保存されます。

音声ファイルを複数設定したい場合、No.0のファイルを一度ダウンロードした後、再度作成を行って下さい。

No.	備考	アップロード	ダウンロード
0	音声録音	IVR動作設定『音声録音』より録音が出来ます	ダウンロード
1		ファイルを選択 選択されていません	ダウンロード

β. 録音環境がある場合、下記のようなデータをご用意下さい。

WAVE形式(拡張子.wav)のデータでデータを作成、アップロードします。

※ 一部音声ファイルは再生できない場合がございます、設定後に電話を掛け再生のご確認をお願い致します。

※ WAVE形式(拡張子.wav)・モノラル・8000Hz・ファイルサイズ5Mバイト未満のみ利用できます。無圧縮(PCM)推奨

※ 16ビットのデータ 限定です。

2. 各種設定 ～音声ファイル管理

▶ 音声ファイル管理

基本設定 動作設定 音声ファイル管理 スケジュール設定 指定日登録

ユニーク

※ WAVE形式(拡張子.wav)・16bit・モノラル・8000Hz・ファイルサイズ5Mバイト未満のみ利用できます。無圧縮(PCM)推奨
※ 録音環境がない場合等は、動作設定より『音声録音』を設定し電話機より録音が可能です。
※ 一部音声ファイルは再生できない場合がございます。設定後に電話を掛け再生のご確認をお願い致します。

No.	備考	アップロード	ダウンロード
0	音声録音	IVR動作設定『音声録音』より録音が出来ます	ダウンロード
1	<input type="text"/>	ファイルを選択 選択されていません	ダウンロード

〈音声ファイルの設定〉

動作設定 - 音声録音で録音した音声ファイル、WAVE形式(拡張子.wav)のファイルをアップロード、ダウンロード、管理ができます。

1) 「参照」ボタンを押します。

2) WAVE形式(拡張子.wav)のデータを選択、アップロードします。

※ 録音環境がない場合等は、動作設定より『音声録音』を設定し電話機より録音が可能です。

※ 一部音声ファイルは再生できない場合がございます、設定後に電話を掛け再生のご確認をお願い致します。

※ WAVE形式(拡張子.wav)・モノラル・8000Hz・ファイルサイズ5Mバイト未満のみ利用できます。

無圧縮(PCM)推奨

※16ビットのデータ 限定です。

2. 各種設定 ～スケジュール設定

▶ スケジュール設定

基本設定 動作設定 音声ファイル管理 スケジュール設定 指定日登録

ユニーク [0000]

有効	優先順	設定番号	開始時間	終了時間	曜日
<input checked="" type="checkbox"/>	1	設定 0	10 : 00	15 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	2	設定 0	00 : 00	00 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	3	設定 2	00 : 00	00 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	4	設定 0	00 : 00	00 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	5	設定 0	00 : 00	00 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input checked="" type="checkbox"/>	*	設定 0	00 : 00	24 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定

変更を保存する キャンセル

スケジュール管理

スケジュール管理と【動作設定】で作成した「設定0」～「設定5」の関連付けを行います

①有効	有効にさせたいものにチェックを入れます。
②優先順	1→2→3→4→5→*と順番に評価され実行されます。
③設定番号	スケジュールと【動作設定】の設定0～設定5の関連付けを行います。
④開始時間	00:00～23:55の間で設定します。5分刻みになっています。
⑤終了時間	00:00～24:00の間で設定します。5分刻みになっています。
⑥曜日	アイコンをクリックするとON/OFFの切り替えが出来ます。『定』は【指定日登録】(P.14)で設定が出来ます。例:1月1日が指定日(月曜日)である場合、『定』がONの場合のみ実行され、『月』の値は無視されます。

2. 各種設定 ～指定日登録

◆ 指定日登録

祝日、その他特定の日を指定日として登録、スケジュールに反映できます。

▶ 指定日登録

基本設定 動作設定 音声ファイル管理 スケジュール設定 指定日登録

ユニーク [0000242975] ▼

① 月	② (カンマ,区切り)	③ 祝日に設定
1月		2015年祝日
2月		2015年祝日
3月		2015年祝日
4月		2015年祝日
5月		2015年祝日
6月		2015年祝日
7月		2015年祝日
8月		2015年祝日
9月		2015年祝日
10月		2015年祝日
11月		2015年祝日
12月		2015年祝日

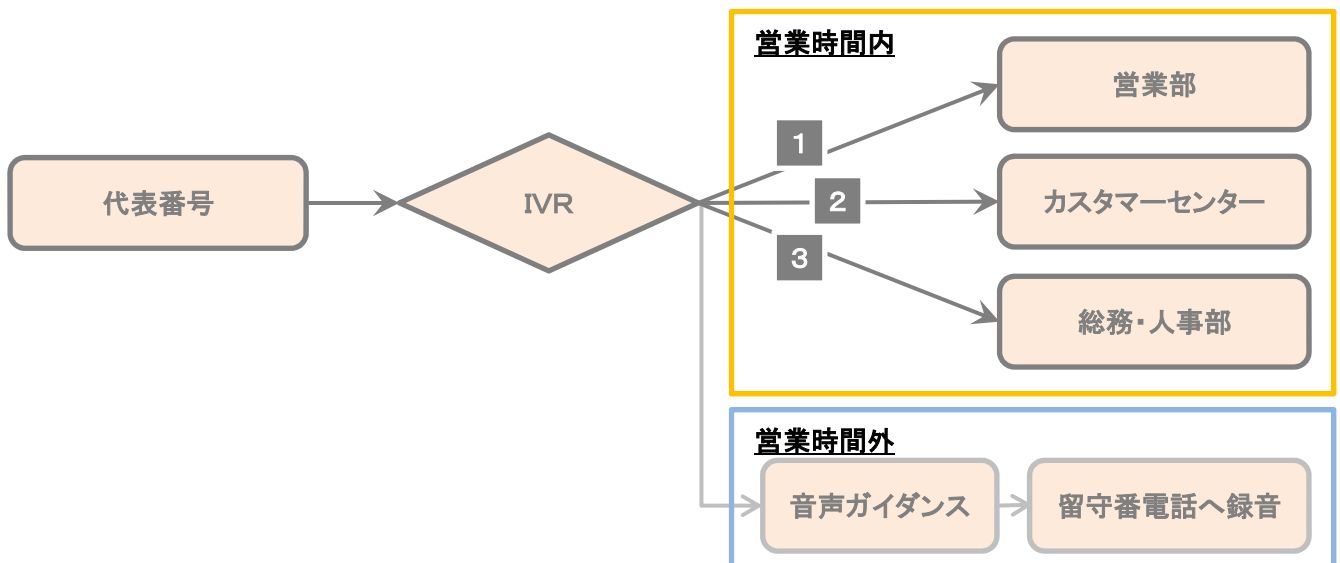
変更を保存する キャンセル

① 月	1～12月までの指定日登録を行います。
② 日 (カンマ, 区切り)	1/1・1/2・1/3・1/10を指定日に登録する場合は、1月に【1, 3, 10】と入力します。
③ 祝日に設定	ボタンを押すと、その年の月の祝日が自動的に「日(カンマ, 区切り)」で設定されます。

3. 設定例 ～自社での音声案内利用

1. 自社での音声案内利用

1) 自社利用	例
やりたいことは	「営業部にご用の方は①番を押してください」等、プッシュボタンによって呼出先が変わる（ルーティング） 営業時間外アナウンス 営業時間外は転送
	<ul style="list-style-type: none"> ・代表電話番号に着信後、用事に合わせ他部署・支社等へまわす ・指定した外線番号へ転送 ・指定した内線番号のみ呼び出す ・営業時間外アナウンス ・指定のアナウンスを流した後、留守番電話のように録音させる ・スケジュールによって、流すアナウンスを変える ・指定日をスケジュールに登録する事ができる(創立記念日、休暇、祝日等)
まず何をするか	必要なユニーク・電話番号の購入→音声ファイルの作成→設定
必要なユニーク	<ul style="list-style-type: none"> ・「内線端末」「ソフトフォン」など、通話するためのユニーク ・電話番号×1個 ・IVR×1個



3. 設定例 ～自社での音声案内利用

基本設定

1) 代表IVRの設定

ここで設定した番号に着信させ、ルーティングによって営業・お支払い関係などへまわします。

ルーティング～動作設定

ルーティングとは

「～部署にご用の方は3番を押してください」など、プッシュボタンによって呼出先を変えられる機能のことで、分岐させた後に呼び出す内線もこのページにて選択します。

手順

1) 「動作設定」の画面から、「ルーティングを使用する」にチェックを入れる

設定0 設定1 設定2 設定3 設定4 設定5

備考

音声ファイル 音声なし

ルーティング

- ルーティングを使用する
- ルーティングを使用しない

2) 分岐番号=プッシュボタンです。

画面最下部の「ルーティング(分岐)設定」にて、プッシュボタンの割り振りを行います。

1. 「分岐番号1」にて、「動作」: 内線呼出を選択。「Open+」から呼び出すユニーク(端末)にチェックを入れます。ここでは、1⇒営業、2⇒サポート、3⇒お支払い関係 としております。

分岐番号	動作 ?	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考 ?	
1	内線呼出 ▼	音声なし ▼	-- ▼		営業	Open+
2	内線呼出 ▼	音声なし ▼	-- ▼		サポート	Open+
3	内線呼出 ▼	音声なし ▼	-- ▼		お支払い関係	Close-

呼出	ユニーク	内線	名称	呼出	ユニーク	内線	名称
<input type="checkbox"/>	00	502	入電02 東京営業1部	<input checked="" type="checkbox"/>	00	591	入電03 福岡支社

3) あらかじめ作成しておいた音声ファイルを選択します。

音声ファイル→アナウンスによる案内、さらにルーティングが続く場合は設定が必要です。

音声なし→呼び出し音の後、直接オペレーターなどに繋がります。

3. 設定例 ～自社での音声案内利用

営業時間外の外線転送

営業時間外にかかってきた電話を、ここで指定する外線転送先に転送します。

手順

「動作設定」にて以下のように設定します。

- 1) 「応答時間制限を使用する」にチェック
- 2) 応答時間の選択
- 3) 「あふれ処理」から「転送」を選択
- 4) アナウンスが必要であれば「音声ファイル(あふれ処理)」を設定。
- 5) 「転送番号(あふれ処理)」に、転送先電話番号を入力する。

応答時間制限	<input checked="" type="radio"/> 応答時間制限を使用する <input type="radio"/> 応答時間制限を使用しない	?
応答時間	10 秒	?
あふれ処理	<input type="radio"/> 話中音再生 <input type="radio"/> 音声再生 <input type="radio"/> 留守電 <input checked="" type="radio"/> 転送 <input type="radio"/> 繰り返し呼出	?
音声ファイル (あふれ処理)	音声なし ※ "音声再生" "留守電" "転送" 選択時	
留守電ユニーク (あふれ処理)	-- ※ "留守電" 選択時	
転送番号 (あふれ処理)	※ "転送" 選択時	

営業時間外の内線転送

営業時間外にかかってきた電話を、ここでチェックを入れる内線番号に転送します。

手順

- 1)～4)は、「営業時間外の外線転送」と同様に行います。
- 5) 「動作」にて「内線呼出」を選択し、「呼出先+」から、呼出したい内線にチェックを入れます。

分岐番号	動作 ?	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考 ?		
1	内線呼出 ▼	音声なし ▼	-- ▼		営業	Open+	
2	内線呼出 ▼	音声なし ▼	-- ▼		サポート	Open+	
3	内線呼出 ▼	音声なし ▼	-- ▼		お支払い関係	Close-	
呼出	ユニーク	内線	名称	呼出	ユニーク	内線	名称
<input type="checkbox"/>	00	502	■ 入電02 東京営業1部	<input checked="" type="checkbox"/>	00	591	■ 入電03 福岡支社

3. 設定例 ～自社での音声案内利用

スケジュール管理

これまでに設定してきた「動作設定」を、具体的にどの日時に適用させるかを設定していきます。

※ 事前に営業時間外用、休日用などアナウンス(音声ファイル)を準備して下さい。

最大5つまで設定(スケジュール)の保存をすることが可能です。

1) 平日の営業時間外の場合

当社では10:00～19:00を営業時間とし、それ以外(*)を営業時間外アナウンスを設定しております。「設定番号」を選択し、「有効」にチェックを入れます。

これで、営業時間外は、営業時間外のアナウンスが流れます。

2) 休日の設定

00:00～24:00選択の上、曜日から休日に該当する日を選択下さい。

不定期の休日については、次項目の「指定日登録」にて設定します。

3) 営業時間外に転送を選択する場合

外線転送または内線転送を有効にすれば、19:00～24:00に、前ページにて設定した外線転送、内線転送が適用されます。

メニュー: 基本設定 動作設定 音声ファイル管理 スケジュール設定 指定日登録

ユニーク: [00]

有効	優先順	設定番号	開始時間	終了時間	曜日
<input checked="" type="checkbox"/>	1	設定 1: 営業時間	10 : 00	19 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input checked="" type="checkbox"/>	2	設定 2: 土日祝日設	00 : 00	24 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	3	設定 0: 営業時間外	00 : 00	00 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	4	設定 0: 営業時間外	00 : 00	00 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	5	設定 0: 営業時間外	00 : 00	00 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input checked="" type="checkbox"/>	*	設定 0: 営業時間外	00 : 00	24 : 00	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF

変更を保存する キャンセル

3. 設定例 ～自社での音声案内利用

指定日登録

「スケジュール管理」における定休日をまとめて管理します。

祝日の他、創立記念日や季節休暇などを設定すると、「スケジュール管理」にて「定休日」扱いになります。

指定日登録

ユニーク: 10000

月	日 (カンマ,区切り)	祝日に設定
1月		2015年祝日
2月		2015年祝日
3月		2015年祝日
4月		2015年祝日
5月		2015年祝日
6月		2015年祝日
7月		2015年祝日
8月		2015年祝日
9月		2015年祝日
10月		2015年祝日
11月		2015年祝日
12月		2015年祝日

変更を保存する キャンセル

3. 設定例 ～自社での音声案内利用

営業時間外の留守電録音～あふれ処理

営業時間外の留守電録音

指定のアナウンスを流すだけではなく、通話内容を留守番電話のように録音させておくことも可能です。休日に、「営業日に折り返します。ご用件をどうぞ」といったアナウンスを流した後に、用件を録音することができます。

1. 「動作設定」画面にて下記の設定を行います。
 - 1) 「応答時間制限を使用する」
 - 2) 「応答時間」の設定
 - 3) あふれ処理: 「留守電」を選択
 - 4) 留守電録音ユニーク(あふれ処理)から、録音させるユニークを選択します。
2. 「スケジュール管理」にて、設定番号を選択し、適用させたい時間・曜日等を設定します。

あふれ処理

話中音再生

音声再生

留守電

転送

繰り返し呼出

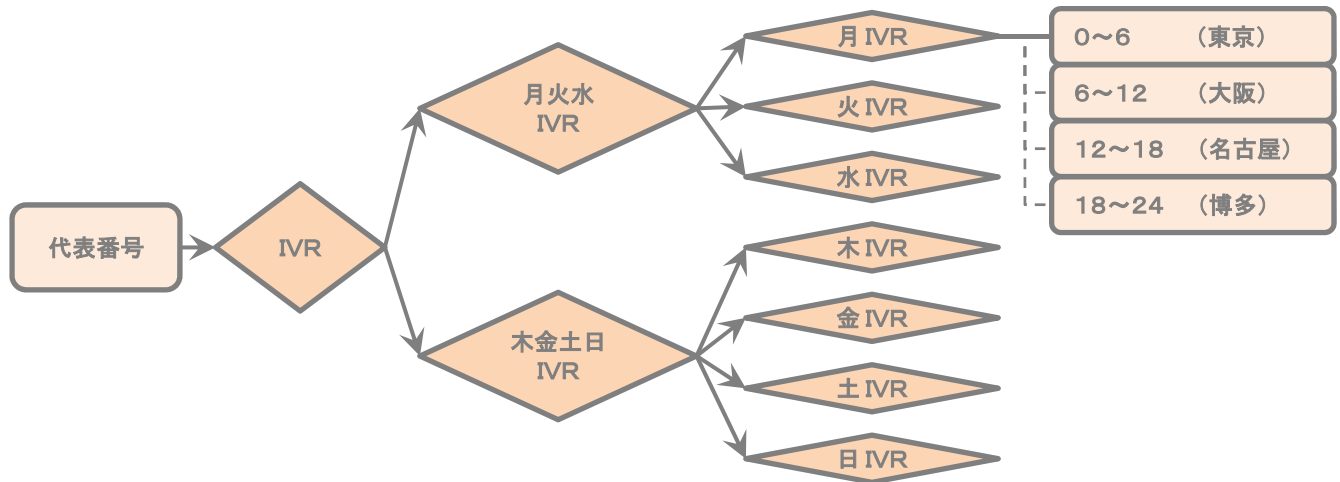
音声ファイル (あふれ処理) ※ "音声再生" "留守電" "転送" 選択時

留守電ユニーク (あふれ処理) ※ "留守電" 選択時

3. 設定例 ～在宅コールセンター

2. 在宅コールセンター

2) 在宅コールセンター	
やりたいことは	ロケーションフリーの着信(各オペレーターは在宅にて、場所を問わずに着信) 24時間稼働 1日複数人の、時間帯による自動切換えの交代制 (在宅のため、曜日・時間帯によって着信させる端末(ユニーク)を切り替える) IVRの連続接続 (他IVRの呼出)
まずなにをするか	必要なユニーク・電話番号の購入→音声ファイルの作成



4人のオペレータが24時間、6時間ずつ交代制で電話を受ける。
代表電話番号は全て同一の(03-XXXX-XXXX)へ、かかってくるが、着信させる端末が、「東京 → 大阪 → 名古屋 → 博多 → 東京・・・」というように、時間帯によって変化する。

手順

1) ユニーク・電話番号を購入する。

通話に関して推奨のユニークは、PCで使えるソフトフォン、iPhoneやAndroidなどで通話できるスマートフォンユニークなどです。

(オペレータの所在地が固定ではない場合、既に手元にある端末をそのままご利用頂けるユニークをお勧めします)

2) 「ルーティングを使用しない」にチェックを入れる。

画面最下部の「動作」にて、「他IVR呼出」を選択する。

必要なユニーク・電話番号

・電話番号(代表電話番号×1=1個)

・IVR×10個

IVRは分岐の数だけ増えます。今回の例では上記の図のように10個必要です。

IVRで保存ができる設定数は最大6個までのため、「月火水」と「木金土日」の2個に分かれています。

3. 設定例 ～在宅コールセンター

設定

「基本設定」にて、代表電話番号を選択します。

1) 代表IVRの設定

相手先から着信させる代表電話番号を選択します。

2) 代表IVRにて、「月火水IVR」と「木金土日IVR」に分けます。

1. 「設定0」に以下の内容を設定します。

ルーティング: 「ルーティングを使用しない」

動作: 「他IVRを呼出」 ⇒ 「他IVRユニーク/留守電録音ユニーク」にて、「月火水IVR」を選択

分岐番号	動作	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考
	他IVR呼出	音声なし	IVR[0] 月火水		
			IVR[00] 木金土		

2. 変更を保存

3. 「設定1」にも同様の設定を行い、今度は「木金土日IVR」を選択。⇒ 変更を保存

3. 設定例 ～在宅コールセンター

3)「月火水IVR」ユニークにて、曜日ごとのIVRを呼び出します。(ここでは月曜IVRを呼び出す設定です)

1. 「設定0」に以下の内容を設定します。
ルーティング:「ルーティングを使用しない」
2. 動作:「他IVRを呼出」→「他IVRユニーク/留守電録音ユニーク」にて、「月曜日IVR」を選択。
3. 変更を保存
4. 「設定1」「設定2」にも同じ設定を行い、それぞれ「火曜IVR」「水曜IVR」を選択。⇒ 変更を保存

分岐番号	動作	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考
—	他IVR呼出	音声なし	IVR[00]		月曜IV

4)「月曜IVR」ユニークにて、時間帯ごとに呼び出すユニーク(端末)を切り替える設定を行います。

時間によって転送先を変える設定は、動作設定とスケジュール管理の関連付けによって行います。

1. 「設定0」に以下の内容を設定します。
ルーティング:「ルーティングを使用しない」
2. 動作:「内線呼出」→00:00～06:00の間に着信させるオペレーターの端末にチェックを入れる。
3. 変更を保存
4. 「設定1」～「設定3」にも、同様に各時間帯(06:00～12:00/12:00～18:00/18:00～24:00)を設定します。

分岐番号	動作	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考
—	内線呼出	音声なし	—		Close

呼出	ユニーク	内線	名称	呼出	ユニーク	内線	名称
<input checked="" type="checkbox"/>	00	502	東京001	<input checked="" type="checkbox"/>	00	503	東京002
<input type="checkbox"/>	00	591	入電03 福岡支社	<input type="checkbox"/>	0000242164	601	シンガポール支社

3. 設定例 ～在宅コールセンター

スケジュール管理

※設定の保存は5つまで可能です。

月曜IVRのどの時間帯に、どの設定(「設定0」～「設定5」)を呼び出すか選択します。

(1行目)

1. 有効にチェックを入れる
2. 「設定0」を選択します。
3. 開始時間を00:00に設定。終了時間を06:00に設定します。
4. 適用させる曜日を選択します。

(2行目移行)

5. 同様に対応した設定番号、開始時間、終了時間、曜日を設定します。

▶ スケジュール設定

基本設定 動作設定 音声ファイル管理 スケジュール設定 指定日登録

ユニーク [0000251768] 月曜IVR ▼

有効	優先順 ?	設定番号 ?	開始時間	終了時間	曜日 ?
<input checked="" type="checkbox"/>	1 ▼	設定 0:00:00~06:00 ▼	00 ▼ : 00 ▼	06 ▼ : 00 ▼	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input checked="" type="checkbox"/>	2 ▼	設定 1:06:00~12:00 ▼	06 ▼ : 00 ▼	12 ▼ : 00 ▼	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input checked="" type="checkbox"/>	3 ▼	設定 2:12:00~18:00 ▼	12 ▼ : 00 ▼	18 ▼ : 00 ▼	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input checked="" type="checkbox"/>	4 ▼	設定 3:18:00~24:00 ▼	18 ▼ : 00 ▼	24 ▼ : 00 ▼	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input type="checkbox"/>	5 ▼	設定 0:00:00~06:00 ▼	00 ▼ : 00 ▼	00 ▼ : 00 ▼	月 火 水 木 金 土 日 定 ON OFF
<input checked="" type="checkbox"/>	* ▼	設定 0:00:00~06:00 ▼	00 ▼ : 00 ▼	24 ▼ : 00 ▼	月 火 水 木 金 土 日 定

変更を保存する キャンセル

5) 同じ設定のIVRを、火曜IVR～日曜IVRまで一週間分作成します。